

# Hábitos de consumo, ahorro e inversión de personas con bajos ingresos en el Valle de Aburrá y su relación con la oferta de productos financieros

**VERÓNICA ARANGO ZAPATA  
MARIA CLARA SÁNCHEZ BOTERO**

**Trabajo de grado para optar al título de  
Ingeniero Administrador**

**Vladimir Calle Zapata  
Magíster en finanzas**



**UNIVERSIDAD EIA  
PROGRAMAS ACADÉMICOS EN LOS QUE SE ENMARCA  
ENVIGADO  
2017**

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

# CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN.....	8
1. PRELIMINARES.....	9
1.1 Planteamiento del problema .....	9
1.2. Objetivos del proyecto .....	10
1.2.1. Objetivo General .....	10
1.2.1.    Objetivos Específicos.....	10
1.3.    Marco de referencia.....	11
1.3.1.    Antecedentes .....	11
1.3.2.    Marco teórico .....	13
2. METODOLOGÍA.....	16
3. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	19
3.1.    Resultados de la recolección de información primaria sobre los hábitos de la población analizada y patrones identificados .....	19
3.1.1.    Información recolectada de las encuestas.....	19
3.1.2.    Información recolectada en las entrevistas a profundidad.....	23
3.2.    Oferta existente de productos en el sector financiero para el Valle de Aburrá...	25
3.2.1.    Productos de crédito .....	26
3.2.2.    Productos de ahorro .....	27
3.3.    Comparación de patrones de hábitos contra productos existentes.....	29
3.4.    Proposición de alternativas para la inclusión de la población de ingresos bajos en el Valle de Aburrá en el sector financiero analizado.....	31
4. CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES .....	35

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

REFERENCIAS .....	37
-------------------	----

## **LISTA DE ANEXOS**

Cuestionario de encuestas

Pág 44

Cuestionario de entrevistas a profundidad

Pág 47

## **GLOSARIO**

**AHORRO:** reservar una parte de los ingresos ordinarios. (Real Academia Española, 2001)

**BAJOS INGRESOS:** limitaciones para comprar todo lo que se planea, que tiene que diseñar una estrategia para distribuir su presupuesto y que, a pesar de esa estrategia, no puede ahorrar. (Arena Media, 2011)

**BANCARIZACIÓN:** se refiere al acceso a servicios financieros formales como lo son el ahorro, los seguros, los créditos, los pagos y las transferencias de valores. (Saiden, 2009)

**CORRESPONSAL NO BANCARIO:** establecimiento que presta un servicio financiero determinado más cerca de la localidad o barrio de los clientes de determinada entidad financiera para que estos realicen sus pagos o transacciones de manera más fácil y es contratado por un establecimiento de crédito. (Superfinanciera, 2016)

**MICROCRÉDITO:** consiste en proveer diferentes tipos de servicios financieros, ya sean préstamos, seguros o depósitos, a familias de bajos recursos, que son incapaces de acceder a recursos por medio de instituciones financieras formales y donde el nivel de endeudamiento del prestatario no podrá ser mayor a 120 SMMVL (Martínez, 2004) (Superfinanciera, 2016)

**NATILLERA:** fondo común informal de dinero que consiste en un grupo de personas que se comprometen a ahorrar una cantidad fija mensual, semanal o quincenal. Este dinero es usado para otorgar préstamos a personas que aportan a este fondo o a referidos de los mismos. Se cobra un interés por este préstamo que en general es alto pues tiene pocos o ningún requisito para obtenerlo. Al final del periodo establecido, en general un año, se reparten entre los integrantes y de manera proporcional a su aporte, las ganancias concepto de los intereses de los préstamos otorgados. (Definición construida por el autor tras la recolección de información por parte de las personas entrevistadas en el Valle de Aburrá)

## RESUMEN

Actualmente, las personas de bajos ingresos en Colombia se catalogan como aquellos que reciben ingresos inferiores a 3 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV); además de otros problemas sociales y de educación, esta población tiene un bajo nivel de bancarización, le cuesta trabajo ahorrar y no siente seguridad financiera (Arena Media, 2011). A pesar de estar por encima de la línea de pobreza, esta población no accede efectivamente al sistema financiero formal (Reddy, Bruhn, & Tan, 2013) lo cual puede dificultar su progreso económico y la posibilidad de escalar dentro de la pirámide socioeconómica. Se propone entonces indagar sobre los hábitos de consumo y ahorro de la población con bajos ingresos en el Valle de Aburrá, identificar patrones de consumo dentro de esta población para compararlos con la oferta actual de productos financieros y con base en esto diseñar alternativas que promuevan la inclusión financiera. Todo esto con el fin último de proponer estrategias que logren la inclusión de la población analizada dentro del sistema financiero formal colombiano. Para lograrlo, se sugiere implementar 97 encuestas mediante muestreo aleatorio simple con el objetivo de identificar patrones en los hábitos que representen a la población con un 95% de confianza; y realizar 10 entrevistas a profundidad para profundizar sobre patrones encontrados. Se tabula esta información y se prosigue con la identificación de patrones y la comparación de los mismos frente a la oferta de productos por parte del sector financiero. Con los vacíos y diferencias ya identificadas, se propondrán estrategias para subsanarlos, las cuales podrán ser de alguno de los siguientes tipos: educativo, creación nuevos productos financieros y/o modificación de productos existentes para que se ajusten mejor a las necesidades identificadas.

***Palabras clave:*** Bancarización, ahorro, ingresos, consumo, gasto.

## ABSTRACT

Nowadays, people with low income in Colombia are known for receiving an income inferior to three current minimum wage; besides other social and educational problems, this population has a low level of banking access, finds it hard to save money and have no feeling of financial security (Arena Media, 2011). Despite being above what poorness is considered, this population doesn't access effectively a formal financial system (Reddy et al., 2013) which may obstruct their economic progress and the possibility of scaling within the socioeconomic pyramid. The proposition is then to inquire about savings and consumption habits of Aburrá Valley's population and to identify consumption patterns for this same population in order to compare them with the actual offer of financial and then designing alternatives that might promote financial inclusion. All of these with the purpose of coming up with strategies that may lead to low income population inclusion within the formal financial system in Colombia. To achieve it, the suggestion is to implement 97 surveys implementing simple random sampling with the objective of identifying patterns within the habits of the population in study with a 95% confidence. In addition to this, 10 in-depth interviews will be done with the intention of digging further about the patterns found. There will then be a survey and interview tabulation which will lead to a pattern identification and so the comparison with the current financial product offer can be done. Finally, strategies will be proposed in order to fill up possible differences between existing financial opportunities and low income population needs. This strategies might be educational, a creation of new financial products or a modification of existing products so that they can be adjusted to previously mentioned needs.

**Keywords:** *Bancarization, savings, income, consumption, expenditure.*

## INTRODUCCIÓN

Se cree que los esfuerzos por aumentar el nivel de bancarización de la población con bajos ingresos no ha sido efectiva por varias razones: es posible que los productos existentes no les generan valor agregado o un diferenciador al uso del efectivo, o simplemente no solucionan sus problemas. Los microcréditos que se otorgan por medio de entidades micro financieras, por ejemplo, son de corto plazo y destinadas a capital de trabajo de microempresarios con, como mínimo, 6 meses de actividad. Créditos más altos y con duración máxima de 5 años, se otorgan sólo a personas que hayan construido historial crediticio. Así es como la idea de ofrecer créditos para iniciar una actividad y salir adelante, simplemente no corresponde a la realidad (CAF, 2010). Además las cuentas de ahorro cobran altas cuotas de manejo y cargos por retiros adicionales; si bien esto ha comenzado a cambiar con iniciativas como las del banco Colpatria de eliminar las cuotas de manejo en todas cuentas de ahorro, esto no es aún algo general (El Espectador, 2016).

Podría pensarse que otra de las causas es la poca cercanía o accesibilidad a sucursales bancarias por parte de las personas de menores ingresos; esto no es cierto pues la banca está presente en el 99,9% de los municipios de Colombia desde 2013 (Cano et. al, 2014)

La tercera de las posibles causas podría ser la falta educación y conciencia por parte de este segmento sobre la importancia y los beneficios del ahorro en entidades financieras formales o la bancarización como tal.

De cada una de las tres causas expuestas anteriormente, pueden desplegarse tres enfoques diferentes para la solución del problema. Se cree que el problema está en que las personas deben acomodarse a los productos e iniciativas ya existentes; y no al contrario. Aunque existen muchos datos sobre los niveles de bancarización, los productos existentes y demás de lado de la oferta; como lo expone Cano et. Al (2014) en su estudio para el Banco de la República; poco se conoce del lado de la demanda. Se opta entonces por partir de las persona, de sus hábitos y de lo que necesitan para proponer iniciativas desde el punto de vista de la inclusión financiera para mejorar su calidad de vida.



## 1. PRELIMINARES

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La población considerada de “bajos ingresos” en Colombia, representa alrededor del 50% del total. Por “bajos ingresos” se entiende aquellas personas que viven con menos de 3 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV). Esta población, además de factores sociales como falta de educación y altas tasas de desempleo; tiene un bajo nivel de bancarización, les cuesta trabajo ahorrar y no sienten seguridad financiera (Arena Media, 2011) En su mayoría, son personas que han salido de la “pobreza extrema”, es decir, de devengar menos de \$2 USD diarios (Caballero, García, & Vélez, 2011) en los últimos años gracias a políticas adelantadas por el gobierno nacional como Familias en Acción y Empleo en Acción. (Ministerio de Desarrollo Social, 2010), pero que a pesar de superar su condición de pobreza extrema, la mayoría aún no ha accedido a los servicios del sistema financiero formal y su condición socioeconómica continua siendo precaria, al no contar con estabilidad en sus ingresos para cubrir sus gastos básicos (Reddy et al., 2013)

Si bien Colombia parece ser un país con una bancarización considerable (71,5%); cuando se le compara con líderes de la región en esta materia como Uruguay y Brasil las cifras no son tan buenas como parecen (Asobancaria, 2014). Además, no basta con abrir cuentas y bancarizar a las personas si estas en realidad no se usan. Se estima que el 51% de las cuentas de ahorro, considerado el producto estrella de la iniciativa de inclusión financiera, no están en uso. Las personas simplemente retiran el dinero una vez se los consignan cosa que impide lograr los objetivos del Gobierno. (El Tiempo, 2015)

Cuando se discrimina por ingresos puede apreciarse que la verdadera bancarización en Colombia se encuentra concentrada en las personas de mayores ingresos. Los estratos 1, 2 y 3 tienen niveles de bancarización del 20,5%, 22,2% y 33,5%; si se tiene en cuenta que esto significa cédulas inscritas pero no necesariamente cuentas activas, estos porcentajes en realidad podrían ser menores. (Murcia, 2007). Estudios evidencian como la utilización de productos y servicios financieros formales aumenta proporcionalmente al estrato y los niveles de gasto. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público et al., 2010)

En cuanto a las proporciones de individuos en Colombia que cuentan con algún tipo de producto financiero, a marzo de 2012, en el área urbana, por cada 10.000 habitantes 4.710 personas tenían al menos una cuenta de ahorro; y en cuanto a

créditos de consumo, por cada 10.000 habitantes 741 personas tenían este producto. Esta proporción ha continuado creciendo en las áreas urbanas en años anteriores. (Banco de la República de Colombia, 2012)

Según (Ministerio de Hacienda y Crédito Público et al., 2010) los ciudadanos colombianos cuentan con capacidad limitada para la toma de decisiones en cuanto a economía y finanzas dado que hay desconocimiento, desinformación y bajo nivel de desarrollo de competencias en estos temas. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público et al., 2010). Si bien se han incrementado los niveles de inclusión financiera en el país, se siguen dando casos preocupantes como altos niveles de solicitud de préstamos de manera informal (16,9%), en comparación con un 12,1% que acude a entidades financieras y deficiencias a la hora de ahorrar para la vejez. (Cano et al., 2014),

La realidad de todo esto es tal, que en la encuesta previamente mencionada, realizada por el Banco Mundial y el Banco de la República en 2013 se concluyó que aproximadamente el 70% de ellos jamás había recibido educación financiera y el 81% no era capaz de calcular o entender una tasa de interés simple cosa que limita su capacidad de decisión. Como resultado de esto, el 72% no poseía ningún tipo de producto de ahorro y más del 40% de las personas entrevistadas no hacían uso de productos financieros. (Reddy et al., 2013).

Finalmente, las políticas implementadas por el gobierno como las de Familias en Acción, han sido fuertemente criticadas pues se considera que son políticas de emergencia que ayudan a controlar el problema de la pobreza y sus síntomas; pero que no atacan las causas y por lo tanto no solucionan el problema desde su origen. (Burgos & Moncayo, 2013)

Se propone entonces dejar de partir del lado de la oferta y en lugar de esto indagar sobre los hábitos de consumo y ahorro de la población con bajos ingresos y proponer estrategias que mejoren sus condiciones de vida en relación con la inclusión financiera formal.

## **1.2. OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **1.2.1. Objetivo General**

Proponer estrategias para la inclusión al sistema financiero de personas de bajos ingresos en el Valle de Aburrá a partir de sus hábitos de consumo y ahorro

### **1.2.1. Objetivos Específicos**

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

- Indagar sobre los hábitos de consumo y ahorro de las personas de bajos ingresos en el Valle de Aburrá
- Identificar patrones de comportamiento referentes a los hábitos de compra y manejo del dinero para el segmento analizado
- Comparar los patrones encontrados con los productos ofrecidos por el sector financiero en el Valle de Aburrá
- Diseñar alternativas que promuevan la inclusión financiera de la población analizada basadas en los patrones encontrados

### **1.3. MARCO DE REFERENCIA**

#### **1.3.1. Antecedentes**

Se han realizado diversas encuestas y estudios con respecto a las oportunidades y políticas financieras en Colombia y su relación con la población colombiana, sobre todo en los sectores más desfavorecidos. Entre ellos, se pueden hablar de los siguientes:

En el año 2010, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Educación Nacional, el Banco de la República, la Superintendencia Financiera de Colombia, el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas y el Autorregulador del Mercado de Valores (Ministerio de Hacienda y Crédito Público et al., 2010) realizaron una “Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera”. En el documento se habla de que existen altos índices de desconocimiento y de desinformación por parte de la sociedad colombiana en cuanto a temas económicos y financieros, y a causa de esto se dificultan sus decisiones en aspectos básicos del día a día y se “impide que las personas participen activa y responsablemente en procesos económicos muy importantes, lo cual, en un mediano plazo, influye negativamente sobre su bienestar individual y familiar, y retrasa el avance de la sociedad en su conjunto”. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público et al., 2010, p.2)

De ésta manera, la estrategia propuesta en el documento busca, partiendo de la poca información y esfuerzos actuales en cuanto al tema en el país, conceder a los colombianos herramientas, como el desarrollo de sus competencias, por medio de las cuales puedan tomar mejores decisiones en cuanto a sus finanzas, prestándole una atención importante a aquellos sectores de la sociedad cuya

formación tiene más urgencia. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público et al., 2010)

Más adelante, en 2012, se publicó el “Informe Especial de Estabilidad Financiera” por parte del Banco de la República (Banco de la República de Colombia, 2012) donde se habla del acceso a los servicios financieros en Colombia por medio de tres etapas principales: un análisis del desarrollo de la inclusión financiera en diferentes regiones del país, tomando en cuenta agentes como el sistema financiero, el sector solidario y las ONG’s, luego se exhiben indicadores de la red de corresponsales bancarios y del uso de productos del sistema financiero, y finalmente se estudia la evolución de canales transaccionales en tiempos recientes. (Banco de la República de Colombia, 2012)

De manera específica, en este mismo año, se publicó un documento llamado “Colombia. Promoción de la cultura de ahorro en familias en pobreza” elaborado por la firma colombiana Marulanda Consultores con el apoyo de entidades como la Banca de Oportunidades (Marulanda, Paredes, & Fajury, 2012). Por medio del documento, se buscan mostrar los resultados del primer año de un programa iniciado en 2008, cuando el Gobierno de Colombia decidió pagar los subsidios del Programa de Familias en Acción por medio de una cuenta de ahorro personal para cada beneficiaria. Pero además de esto buscó promover la cultura del ahorro formal por medio de dicho sistema de bancarización. Así, se hizo el diseño de un programa piloto frente al tema donde se buscaba implementar tanto la educación financiera como incentivos monetarios y al final realizar una evaluación de impactos, sabiendo que la lucha contra la pobreza es uno de los retos más grandes que tienen los países latinoamericanos en la actualidad. (Marulanda et al., 2012)

Por su parte, el Banco Mundial en 2013 publicó el documento “Capacidades financieras en Colombia: resultados de la encuesta nacional sobre comportamientos, actitudes y conocimientos financieros” (Reddy, Bruhn, & Tan, 2013). La encuesta, que habla de las capacidades financieras en Colombia, se realizó de la mano del Banco de la República tomando una muestra de 1.526 colombianos mayores a los 18 años, y se juntó información en cuanto a aspectos como: planificación financiera, elección de productos financieros, características sociodemográficas y administración diaria del dinero. Gracias a la encuesta, se concluyó que, entre otras cosas, existe una contradicción entre las conductas financieras previstas y las reales, la limitada inclusión financiera que existe en el país hace que el desafío de desinformación se incremente, más de la mitad de los colombianos no logran cubrir sus gastos básicos por dificultad de encontrar un ingreso estable, ha habido incrementos en cuanto a la complejidad de los productos y servicios de los mercados financieros y los jóvenes tienden a dar más prioridad a las necesidades de largo plazo que los adultos de una edad mayor y

tienen, a su vez, más probabilidad de encontrar un trabajo formal. Este documento, de resultados de la encuesta, no es solo informativo sino que plantea recomendaciones para que los colombianos logren que aquellas intenciones e ideas que tienen en cuanto a comportamientos financieros se logren materializar en hechos. (Reddy et al., 2013)

Finalmente, en los archivos del Banco de la República, se encuentra un documento del año 2014 llamado "Inclusión Financiera en Colombia", (Cano, Esguerra, García, Rueda, & Velasco, 2014), donde, como su nombre lo dice, se hace un análisis del estado de la inclusión financiera en el país y se evidencian los resultados obtenidos por parte del Banco Mundial y del Banco de la República en la encuesta de capacidades financieras. Se habla, además, de aquellos factores que afectan el acceso a servicios financieros, desde una perspectiva de oferta y demanda, y las diferencias que existen, en este sentido, entre países desarrollados y emergentes, donde se dan exclusiones, principalmente en los emergentes, a los grupos más vulnerables y por lo cual, el Estado debe intervenir. De esta manera, una vez más, se demuestra la importancia de la educación económica y financiera y se hacen propuestas para posibles mejoras en cuanto a la inclusión financiera en el país. (Cano et al., 2014)

Es importante enfatizar, una vez más, en la existencia del documento de los resultados de la encuesta realizada por parte del Banco Mundial y el Banco de la República en 2013 ya que arroja información real acerca de comportamientos, actitudes y conocimientos financieros de la sociedad colombiana e incluso llega a enfocarse en porciones específicas de la población donde es necesario llegar de manera más urgente por presentar mayores niveles de desinformación y vulnerabilidad.

### **1.3.2. Marco teórico**

Para comprender correctamente este trabajo investigativo, es importante tener claros algunos conceptos básicos y términos que se utilizan a lo largo del mismo; así como la situación socioeconómica de las personas a las cuales va dirigido el mismo.

#### Bajos ingresos

Una persona supera la situación denominada pobreza, cuando tiene ingresos iguales o superiores a \$7.663 pesos en las zonas urbanas (en 2013) (El Colombiano, 2014) De ahí en adelante deja de estar bajo la línea de pobreza y pasa a pertenecer a la población denominada "de bajos ingresos". Esa última se define como "personas con limitaciones para comprar todo lo que planea, que tiene que diseñar una estrategia para distribuir su presupuesto y que, a pesar de esa estrategia, no puede ahorrar". (Arena Media, 2011) Según un estudio hecho por Arena Media en 2011, este grupo socioeconómico se caracteriza por:

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

- Vivir de la economía "del rebusque", sin ingresos fijos y con trabajos informales
- Consumir en las llamadas tiendas de barrio donde pueden adquirir productos en cantidades menores a las usuales (huevos por unidad, aceite por bolsas)
- Asistir muy frecuentemente a estas tiendas, promedio 3 veces por día, y hacer compras en montos pequeños (\$5.660 en promedio por transacción)
- Tener bajos niveles de bancarización y desconfianza sobre el sistema financiero formal

Los bajos niveles de bancarización de estas personas no quiere decir que no accedan a los servicios financieros, sólo que no lo hacen de la manera que se espera o dentro de los marcos legales de dicho sector. Optan entonces por alternativas como créditos en las tiendas donde compran sus productos diariamente y el llamado "gota a gota" el cuál es un sistema de préstamos para montos relativamente pequeños y de forma inmediata sin requisitos; a cambio se cobran tasas por encima de la usura (hasta 20% mensual cuando la reglamentada está alrededor del 2,5%) lo que es un acto ilegal. (El Colombiano, 2015) Sin embargo, como lo exponen usuarios de la red social Facebook en la página de El Colombiano, lo hacen porque "A veces toca porque los bancos no prestan fácil" (Óscar Javier Figueroa). Es un sistema que se ha utilizado por décadas en un país donde la tasa de bancarización formal en las personas de bajos ingresos no supera el 35%, el estudio de créditos es un proceso largo y riguroso, y se tiene poca educación sobre el tema financiero. Las personas usan este sistema porque los alivia de manera inmediata sin importar los altos precios que deben pagar. (El Espectador, 2008)

### Bancarización

Según (Saiden, 2009) el término bancarización se refiere no únicamente al acceso a créditos, como se piensa comúnmente, sino, en general, al acceso a servicios financieros formales como lo son el ahorro, los seguros, los créditos, los pagos y las transferencias de valores. Así, con base en esta definición se evidencia que los niveles bajos de bancarización en un país pueden traer efectos negativos como la obstaculización del acceso de los ciudadanos a servicios financieros, una reducida incorporación de la población a la economía formal, bajos niveles de ahorro, bajo flujo de inversiones y la desinformación que incrementa los niveles de pobreza. (Saiden, 2009)

Pero para hablar de bancarización es indispensable definir ciertos términos empezando por un agente financiero llamado corresponsal no bancario. Un corresponsal no bancario, el cual es contratado por un establecimiento de

crédito, según la Superintendencia Financiera de Colombia, (Superfinanciera, 2016) tiene como función prestar un servicio financiero determinado más cerca de la localidad o barrio de los clientes de esa entidad financiera para que estos realicen sus pagos o transacciones de manera más fácil (Superfinanciera, 2016). De esta manera, se convierten en agentes importantes en el proceso de bancarización en países como Colombia donde se tiene una cobertura incompleta del sistema financiero por la existencia, entre otras cosas, de regiones con pocos habitantes donde no es rentable tener una oficina del banco, regiones alejadas, entre otras barreras. (Saiden, 2009)

### Microcréditos

Según (Paredes, 2006) los llamados microcréditos también tienen un impacto importante en la evolución de la bancarización en el país, ya que han crecido a niveles más altos que otros servicios financieros como el ahorro, los seguros y los servicios de pago. (Paredes, 2006)

Para (Martínez, 2004) un microcrédito consiste en proveer diferentes tipos de servicios financieros, ya sean préstamos, seguros o depósitos, a familias de bajos recursos, que son incapaces de acceder a recursos por medio de instituciones financieras formales, para que estas inviertan en microempresas, en salud, educación, vivienda o solucionen emergencias familiares. Al otorgar un microcrédito, el nivel de endeudamiento del prestatario no podrá ser mayor a 120 SMMVL (Superfinanciera, 2016). Este tipo de crédito se comenzó a otorgar con más frecuencia cuando las entidades financieras comprobaron, por medio de otras entidades como las ONG's, las cuales les otorgaban crédito a las persona de bajos ingresos, que las personas con bajos ingresos son muy comprometidas a la hora de pagar sus deudas (Saiden, 2009)

Si bien las personas de bajos ingresos han superado la pobreza, esto no quiere decir que están fuera de peligro económico; es necesario entonces conocer más a fondo sus hábitos y comportamiento para que no se vean excluidas del sistema financiera formal, dado que en la actualidad sólo accede a él alrededor del 35% de esta población. (El Colombiano, 2015)



## 2. METODOLOGÍA

### Objetivo específico 1: Indagar sobre los hábitos de consumo y ahorro de las personas de bajos ingresos en el Valle de Aburrá

Para indagar sobre los hábitos de consumo y ahorro de la población foco del estudio, se procederá mediante métodos tanto cualitativos como cuantitativos con entrevistas a profundidad y encuestas respectivamente. Se comienza por el diseño de ambas; seleccionando las preguntas a realizar según los temas específicos que se consideren más pertinentes para su posterior análisis. Para el caso de las encuestas, se utiliza la fórmula para el cálculo de muestras en poblaciones infinitas o desconocidas, tal como lo indican Murray y Larry (2005) citado por (Bolaños, 2012); esto con el fin de calcular el número de encuestas que debe aplicarse de la siguiente forma:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{i^2}$$

Z corresponde a la distribución de Gauss,  $Z_{\alpha=0.05} = 1.96$

p es la prevalencia esperada del parámetro (0.5 en caso de desconocerse)

q=1-p

i es el error que se prevé cometer (10% para este caso)

De esta forma se procede a calcular el tamaño de la muestra con la fórmula y los valores de variables presentados anteriormente, lo cual resulta en 97 encuestas a realizar para obtener el nivel de confianza del 95%. Se usará el muestreo aleatorio simple como método probabilístico para la aplicación de dichas encuestas, pues tal como lo expone Torres et. al ( s. f.) es el más conveniente para su aplicación y comprensión.

Desde lo cuantitativo se desarrollarán entrevistas individuales a profundidad. El número exacto a realizar está por definir, pero se espera no sea menor a 10 para lograr una comprensión suficientemente acertada de la situación de la población analizada. Esto se usará como herramienta complementaria al método cuantitativo que permita aclarar situaciones e indagar a profundidad sobre las causas de los comportamientos.

Es importante resaltar la imperatividad de realizar primero las encuestas y luego las entrevistas a profundidad. Tas obtener los datos cuantitativos y dependiendo

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.



de los resultados obtenidos gracias a la encuesta, se planteará el cuestionario de las entrevistas a profundidad para así indagar más allá sobre aquella información que sea más relevante para la investigación. Es así como por medio de las entrevistas a profundidad se puede llegar a conocer información más específica sobre motivadores de comportamientos de la población, que se espera lleve a entender el porqué de los patrones identificados por medio de las encuestas.

*Objetivo específico 2: Identificar patrones de comportamiento referentes a los hábitos de compra y manejo del dinero para el segmento analizado*

Tras la recolección de datos primarios mediante los métodos expuestos anteriormente, se procede a su tabulación para su análisis e identificación de patrones. Esto se hará mediante el uso de Excel el cual facilita el manejo y comprensión de la información recolectada. Se espera encontrar comportamientos generalizados sobre el consumo y el ahorro dentro de las encuestas realizadas.

*Objetivo específico 3: Comparar los patrones encontrados con los productos ofrecidos por el sector financiero en el Valle de Aburrá*

Luego de tener identificados patrones de consumo dentro de la población analizada, se procede a comparar sus hábitos y necesidades expuestas tanto en las encuestas como en las entrevistas a profundidad, con la oferta de productos existente en el sistema financiero colombiano. Para esto se investigará en páginas web oficiales de bancos y corporaciones financieras, así como con asesores de algunas de estas entidades sobre los productos disponibles. Una vez se cuente con esta información, se realizará una comparación con los comportamientos identificados en la demanda para evaluar su compatibilidad y si la oferta responde correctamente a las necesidades que presentan estas personas.

De esta forma se busca evaluar la idoneidad de los productos ofrecidos por las entidades financieras en contraposición a las necesidades de las personas pertenecientes al segmento analizado.

*Objetivo específico 4: Diseñar alternativas que promuevan la inclusión financiera de la población analizada basadas en los patrones encontrados*

Según los resultados de dicha contraposición, se pasará a diseñar alternativas que buscarán promover la inclusión financiera de las personas de bajos ingresos en el Valle de Aburrá. Dichas alternativas podrán ser desde un enfoque educativo, de creación de productos o de modificación de los existentes. El enfoque que se le dará a las alternativas dependerá única y exclusivamente de los patrones de comportamiento encontrados anteriormente y de la contraposición con la oferta existente. Es por esto que de antemano es imposible conocer el enfoque de las mismas. Será útil para el cumplimiento de este objetivo la búsqueda de

alternativas y propuestas en otros países de Latinoamérica, cosa que podría servir de base para extraer posibles ideas de estrategias ya implementadas.

Se espera que tras haber cumplido con rigurosidad este procedimiento pueda procederse a proponer estrategias para la inclusión financiera de las personas de bajos ingresos en el Valle de Aburrá.

### 3. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados y análisis resultantes tras la aplicación de la metodología planteada para la consecución y posterior evaluación de la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de este trabajo

#### 3.1. Resultados de la recolección de información primaria sobre los hábitos de la población analizada y patrones identificados

Siguiendo la metodología planteada, se realizaron 102 encuestas de manera aleatoria a personas de bajos ingresos (menos de tres SMMLV) que componen la población que se desea analizar. Las encuestas fueron construidas a partir de conversatorios informales con algunas de ellas de donde se logró identificar los puntos clave a indagar (*Anexo1*). Cabe resaltar que el 100% de las personas encuestadas se ubicaron en un rango de edad entre los 19 y los 66 años, esto dado a que el enfoque principal de este trabajo son las personas que generan ingresos dentro del hogar o se encuentran en una etapa productiva. La tabulación detallada de dicha recolección se encuentra disponible en el *Anexo2* de este trabajo, mientras que el cuestionario usado como guía para las entrevistas a profundidad puede encontrarse en el *Anexo3*. Se dispone a continuación a resaltar los puntos que se consideran más relevantes para el análisis.

##### 3.1.1. Información recolectada de las encuestas

###### Generalidades

- El 56% de los entrevistados fueron mujeres frente a 44% de hombres.
- En los hogares de los encuestados viven en promedio 4 personas.
- La distribución de edades entre los encuestados fue así: 22% entre 19 y 30 años, 26% entre 31 y 40 años, 30% entre 41 y 50 años, 21% entre 51 y 60 años y 2% mayores a 60 años.

###### Cuenta de ahorros o corriente

El 78% de los encuestados posee una cuenta de ahorros en un banco o una entidad financiera formal. Para el 81% de los encuestados con una cuenta, el pago de su nómina es la razón principal para tenerla pero suele ser usada netamente para recibir su dinero y luego debitarlo inmediatamente y manejarlo posteriormente en efectivo para el pago de las obligaciones en el mes. Los encuestados no

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

describen un uso cotidiano de su cuenta de ahorros para el pago electrónico de obligaciones y gastos, sin embargo dicen tener una imagen confiable de las entidades financieras, especialmente los bancos.

### Gastos

La tendencia de los gastos en cuanto a la prioridad de uso del dinero es bastante marcada hacia cuatro obligaciones básicas específicas: vivienda, mercado, servicios públicos básicos y transporte (en ese orden) por encima de otros gastos como el pago de deudas, la salud, ropa o educación. De manera específica e indiferente a sus ingresos, un 43% de los encuestados respondieron que su mayor prioridad es pagar su vivienda y un 36% que su mercado.

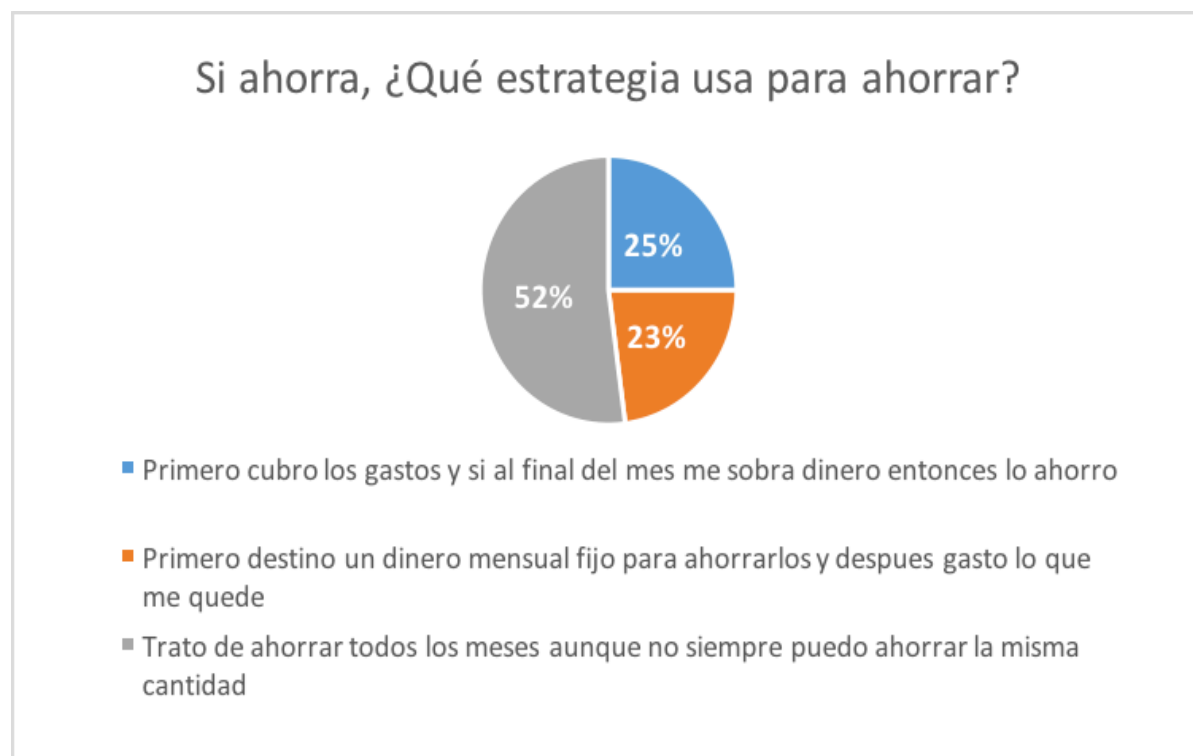
### Ahorro

Un 53% de los encuestados no ahorran. De estas personas, un 81% no lo hace porque sus ingresos no le alcanzan para ahorrar y no le sobra dinero al final del mes, seguido de un 11% que no ahorra porque nadie en su familia lo hace y no se ha educado en una cultura de ahorro y un 7% que dice ser muy antojado por lo cual siempre se termina gastando su dinero.

Del 47% de los encuestados que si ahorran, un 61% lo hace por medio de las llamadas “natilleras” o sus similares, un 24% utilizando métodos tradicionales como una alcancía y tan solo un 15% consideran un banco para ahorrar. Además, más de la mitad de las personas que ahorran, tratan de hacerlo todos los meses pero no encuentran posible hacerlo cada vez en la misma cantidad al no tener un debido control de sus ingresos y gastos como se observa en la gráfica 1.

El potencial de ahorros del grupo de personas en estudio crece a medida que se reduce el número de personas que de ellas depende. El 66% de las personas que ahorran son aquellas que tienen entre 0 y 2 personas a cargo, mientras el 34% de las personas que ahorran tienen 3 o más personas a cargo. Es así como se encuentra una relación inversamente proporcional entre las obligaciones de cuidado de terceros y la voluntad y capacidad de ahorro de los encuestados.

GRÁFICA 1.



### Préstamos

El 96% de los encuestados afirman haber pedido un préstamo alguna vez en su vida. De estos, un 48% prefiere pedirlo a un familiar o un amigo principalmente por que estos no piden tantos requisitos como las entidades formales; seguido de un 20% que lo hace con un banco o cooperativa, 16% que prefiere hacerlo por medio de su jefe o empresa donde trabaja, un 16% que lo hace por medio de una natillera y un 1% que lo hace gracias a un fondo de empleados.

Se observa que los préstamos con familiares o amigos, con jefes o empresas o con las natilleras son elegidos principalmente por la facilidad en que logran obtener el dinero, la confiabilidad que sienten al hacerlo, la rapidez en que acceden al dinero, la flexibilidad de pago, la ausencia de intereses (en algunos casos, excepto la natillera) y la oportunidad de obtener montos bajos de dinero de manera inmediata. Por su parte, de las personas que deciden hacer sus préstamos por medio de un banco o cooperativa, eligen esta opción principalmente por la seguridad que les garantiza pero en ningún momento se

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

Menciona el historial crediticio como un punto de interés para los encuestados a la hora de preferir entidades bancarias o financieras formales por sobre el préstamos informal.

Las principales razones por las cuales esta población decide acceder a préstamos observan en la gráfica 2.

GRÁFICA 2.



El plazo que se demoran en pagar sus créditos varía ampliamente dependiendo del tipo de préstamo al que acceden por lo cual un 66% de los encuestados no logró identificar un plazo promedio en el cual paga sus deudas sino que por el contrario describe como diferentes tipos de préstamos los paga en cierta cantidad de tiempo teniendo como plazo de pago desde 1 mes hasta el máximo de 5 años. El 21% de los encuestados son conscientes de lo anterior y enfatizan en el hecho de que su plazo de pago dependerá de quién les preste, el monto que les presten y la variación sus ingresos durante el período del préstamo, por esto mismo prefieren a familiares y amigos como proveedores de préstamos. Por su parte, un 16% no logra calcular un plazo de pago ya que sus ingresos varían con frecuencia y buscan simplemente pagar sus deudas lo más pronto posible.

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

De las personas que no ahorran, el 100% ha tenido la necesidad de pedir un préstamo alguna vez, mientras de las personas que ahorran 10% ha logrado no pedir préstamos.

### **3.1.2. Información recolectada en las entrevistas a profundidad**

Por medio de las entrevistas a profundidad pudo llegarse a entender más a profundidad ciertos patrones de comportamiento de la población analizada. Dentro de las generalidades y explicaciones para los patrones de consumo encontrados están:

El segmento en estudio prefiere manejar su dinero en efectivo principalmente por el hecho de que sus gastos personales, en general, no pueden ser pagados por medios electrónicos o “dinero plástico” o simplemente porque no encuentran valor agregado en cambiar sus hábitos al pago electrónico. Por ejemplo, el pago del arriendo es directamente con el arrendador (en muchos casos) quien comúnmente es el dueño de la propiedad y les arrienda total o parcialmente los espacios, por lo que este pago se hace en efectivo; además como sus hogares se conforman en promedio por 4 personas donde los ingresos los obtienen más de una, los gastos son repartidos y resulta más fácil reunir el dinero en efectivo. Las compras de comida y objetos de aseo para el hogar se hacen en “tiendas de barrio” o plazas de mercado donde el efectivo es el medio de pago por excelencia. También se hacen en mini mercados donde sí se reciben tarjetas débito, sin embargo no es una obligación y los entrevistados dicen no ver ningún valor agregado en hacerlo de este modo. El transporte público del Área Metropolitana puede ser pagado en efectivo, incluso es el único medio de pago en algunas ocasiones (algunos buses y colectivos) lo que tampoco incentiva el uso de las tarjetas o cuentas bancarias.

Como se mencionó previamente, la mayoría de personas entrevistadas posee una cuenta de ahorros o corriente, pero al indagar con mayor profundidad, se concluye que la apertura de una cuenta no se da por iniciativa propia o por un conocimiento del funcionamiento de las entidades financieras y el deseo de obtener sus beneficios, sino por obligación, en la mayoría de los casos, por parte del empleador dado que es la única opción en que pueden recibir pagos como remuneración por su trabajo.

Otra de las percepciones descrita por 8 de las 10 personas entrevistadas se da respecto al retiro del dinero en cajero o banco. Ellos describen su preocupación frente a cómo el ser vistos saliendo del cajero podría percibirse como evidencia para otras personas del barrio de que tienen mucho dinero. Esto podría transmitirse en inseguridad pues así hayan retirado una cantidad mínima, el hecho de estar saliendo del cajero le confirma a quienes los ven que tienen dinero en efectivo, mientras que si no lo hacen, aún si llevan una suma considerable en el

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

bolsillo nadie tiene como saberlo. Así es como se identificó esta importante percepción que se traduce en una fuerte barrera para el uso de las cuentas bancarias pues sienten que haciéndolo se ponen en riesgo de ser robados con mayor facilidad.

La reducción de los gastos para la mayoría de entrevistados no es una opción pues estos ya los invierten en bienes básicos y recortarlos involucraría cambios drásticos como dejar de alimentar a su familia o no poder transportarse hacia el trabajo. Lo anterior se ve directamente relacionado con la incapacidad de ahorrar de este segmento, ya que como se evidenció también en las encuestas, al final de mes el dinero que les sobra luego de cubrir gastos básicos es poco o nulo.

En cuanto a la planificación de sus egresos, el segmento en estudio logra anticipar, en promedio, únicamente sus gastos semanales sin importar si sus ingresos son recibidos quincenal o mensualmente. Además, la planificación de ingresos para aquellos que tienen un trabajo informal y reciben montos variables cada mes es complicada y dificulta su capacidad de analizar la relación de ingresos y gastos dada la incertidumbre. Esto suele estar relacionado con el hecho de que lleguen al final del mes con desfalcos, generando la necesidad de acceder a préstamos de dinero en montos pequeños y lo más rápido posible. La rapidez en que les prestan el dinero es además imperativa pues, como se observó en las encuestas, en ocasiones lo necesitan para la solución de problemas inmediatos como gastos básicos del hogar, transporte o emergencias imprevistas. Así, se logra explicar por qué es tan atractivo pedir préstamos por medio de familiares, amigos o natilleras quienes les facilitan el acceso a dinero rápido, en pequeñas cantidades y con plazos flexibles o bastante cómodos.

La razón de que el nivel de préstamos demandado en los bancos o cooperativas sea menor a la demanda de préstamos a familiares o amigos no se encuentra relacionado a una imagen desfavorable de dichas entidades. La gran mayoría de personas entrevistadas, que ya tienen una cuenta de ahorros o corriente, siente confianza frente a los bancos, incluso quienes no tienen productos bancarios dicen ver a los bancos como entidades confiables. Esta decisión es fundamentada en su desconocimiento del sistema financiero ya que las razones para confiar en estas entidades se da porque no han tenido problemas, por ejemplo, para retirar el dinero de su nómina. Así, el uso de servicios bancarios es mínimo y por tanto no da cabida a un sentimiento de desconfianza hacia ellos. La verdadera razón por la cual ponen a parientes, amigos o natilleras por encima de bancos o cooperativas es, como se mencionó anteriormente, que su necesidad de préstamos son casi siempre de urgencia y solo logran obtener el dinero rápido y en las cantidades necesarias gracias a estos. La principal ventaja que le ven a los bancos o cooperativas no es más que seguridad.



Infelizmente, los préstamos se convierten en una herramienta de taponamiento de otras deudas acrecentando la incapacidad de tener un manejo adecuado de las finanzas pues los ingresos se mantienen iguales mientras las deudas se van acumulando. Además en la relación préstamos y ahorro se observa que el aumento en el ahorro genera una reducción en la necesidad de préstamos aunque en pequeñas dimensiones pues aquellos que logran ahorrar solo lo pueden hacer en bajas cantidades que no necesariamente les garantiza una estabilidad económica duradera.

### **3.2. Oferta existente de productos en el sector financiero para el Valle de Aburrá**

Para conocer la oferta actual de productos en el sector financiero se procedió a evaluar el portafolio no sólo de bancos sino también de otras entidades como cooperativas y fondos tanto públicos como privados. Las entidades consultadas para esta porción del trabajo fueron:

- Bancolombia
- Davivienda
- Cooperativa Confiar
- Cooperativa Financiera de Antioquia (CFA)
- Cooperativa John F. Kennedy (JFK)
- Fondo Nacional del Ahorro (FNA)

Estas se tomaron como una muestra significativa del sector en la ciudad dado su tamaño, penetración, trayectoria y amplitud de portafolio. La información extraída propone ser una radiografía amplia y completa de lo que se ofrece en el sector y al cual la población analizada podría llegar a tener acceso. Teniendo en cuenta que la inclusión al sistema financiero puede hacerse de dos formas (préstamo o ahorro) se procede a identificar productos pertinentes dentro de ambas clases.

Cabe aclarar que para los fines de este estudio no se considera relevante la totalidad del portafolio de las entidades anteriormente mencionadas dado que, por ejemplo, no se espera que un préstamo comercial (para inversión en activos o capital de una empresa o microempresa) (CFA, 2017a) sea el reflejo de las necesidades de la población analizada ni el tipo de producto con el que esta (o el grueso de la misma) entraría a formar parte del sistema financiero formal. Dado lo anterior, se tuvieron en cuenta productos basándose en las respuestas de las

encuestas y entrevistas realizadas (numeral 3.1 de este documento) sobre el tipo de necesidades de préstamo/ahorro de la muestra.

### **3.2.1. Productos de crédito**

El crédito se define como un préstamo de dinero entre dos partes en el cual una realiza la entrega de cierto monto de dinero a otra la cual se compromete a pagarlo en un futuro de forma gradual o en un solo pago, y con un pago adicional (interés) por compensación al tiempo en que la primera de las partes no dispuso de su dinero.(Bancafacil, 2017a).

Se encuentra una gran similitud entre los productos ofrecidos por las diferentes entidades. Para este trabajo se encontraron pertinentes los siguientes tipos de crédito:

-VIVIENDA: es ofrecida por todas las entidades consultadas excepto la Cooperativa JFK (Cooperativa JFK, 2017). Difiere de una a otra entidad en la tasa de interés y el monto máximo para la compra de la misma. En el caso del FNA, al tratarse de una entidad gubernamental, se tiene la opción de trasladar directamente las cesantías y con base en esto obtener un crédito con más facilidad; además pueden obtenerse subsidios del gobierno nacional ya sea por un monto parcial del préstamo o para el pago de intereses (FNA, 2017b). Las cooperativas ofrecen este tipo de producto y presentan un portafolio de proyectos en los cuales puede usarse, en su mayoría viviendas de interés social (VIS)(CFA, 2017a; Confiar, 2017c). El monto máximo de préstamo de los bancos es mayor en comparación con las cooperativas, y en este caso el cliente es quien lleva el proyecto donde desea adquirir la vivienda (Bancolombia, 2017d; Davivienda, 2017f). El respaldo de este tipo de créditos en todos los casos es el inmueble de forma total o parcial dependiendo del monto y si se trata de remodelación/mejora o compra de vivienda. Por lo general la tasa de interés para este tipo de crédito oscila entre 7% y 14% dependiendo de la entidad consultada (M.Arango, comunicación personal, 9 de abril 2017)

-LIBRE USO/INVERSIÓN: ofrecido por todas las entidades consultadas excepto el FNA. Consiste en el préstamo de montos relativamente pequeños (en comparación con el de vivienda) para que sean destinados al consumo de bienes o pago de servicios a elección del cliente. Generalmente tienen una tasa de interés muy superior a la de créditos como el de vivienda. En este se incluyen las tarjetas de crédito y el respaldo para la entidad que lo emite no es el bien o servicio adquirido sino un compromiso directo de pago por parte del solicitante o un codeudor quien responderá solidariamente por la deuda en caso de que el titular llegase a faltar en el pago. El monto máximo en estos préstamos depende de la capacidad de pago del solicitante y por esto difiere no solo de entidad a entidad sino también entre clientes (Bancolombia, 2017b; CFA, 2017b; Confiar,

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

2017b; Davivienda, 2017b; JFK, 2017). La tasa de interés para este tipo de créditos puede estar cerca de la tasa de usura que para el primer trimestre de 2017 se ubica en 33.5% (Portafolio, 2016) En ocasiones se incluye dentro de este tipo de préstamos la compra de vehículo nuevo o usado, en este caso el respaldo se hace por prenda sobre el bien mueble. El valor del préstamo suele ser inferior al del vehículo, regularmente en este caso se hace por el 60-70% del valor del mismo.(CFA, 2017b)

**-EDUCACIÓN:** las cooperativas no ofrecen un tipo de crédito especialmente destinado para el estudio, sin embargo promocionan su crédito de libre inversión para este fin (CFA, 2017b). Por otra parte, tanto el FNA como los bancos ofrecen un préstamo especialmente diseñado para el estudio. La diferencia de este préstamo sobre los demás es que se ofrece la posibilidad de pagar la deuda una vez se terminen los estudios. Momento en el cual se espera la persona comience a trabajar y pueda costear las cuotas de mayor valor. Durante el tiempo de estudio las cuotas son mucho más pequeñas, en algunos casos incluso puede ser únicamente los intereses generados por la deuda. Los montos máximos del préstamo son propios de cada entidad.(Bancolombia, 2017c; Davivienda, 2017e)

**-CRÉDITO ROTATIVO:** ofrecido por el banco Davivienda (Davivienda, 2017a) consiste en un crédito pre-aprobado el cual tiene un cupo determinado. El usuario activa su uso mediante alguna de las plataformas del banco (Teléfono, APP, Oficinas...) el mínimo es de \$100.000 por cada vez que se use. Lo que se hace es “transferir” este monto a la cuenta de ahorros o corriente del usuario y luego este podrá disponer del dinero retirándolo en cajero u oficinas de la entidad bancaria. Una vez se pague nuevamente quedará disponible la totalidad del monto pre-aprobado y no es necesario solicitar el préstamo de nuevo. Es decir: si el monto pre-aprobado es \$1 Millón, el cliente podrá solicitar \$300.000 y tendrá \$700.000 aún disponibles para solicitarlos en una o varias transferencias. Luego, cuando pague los \$300.000, tendrá nuevamente \$1 Millón para su uso.

### **3.2.2. Productos de ahorro**

El ahorro se entiende como el dinero que no se destina al gasto y por el contrario se guarda para necesidades futuras, de manera regular y periódica (Bancafacil, 2017b).

Nuevamente se encuentra gran similitud entre los productos ofrecidos por las diferentes entidades analizadas. Estos difieren en el nombre y las condiciones particulares de retiros, costos, tasa de interés y deducciones. Se clasifican entonces los productos que se considera del mismo tipo y se les da un nombre genérico que permita su comprensión.

-CUENTA DE AHORROS: permite la total disponibilidad del dinero que allí se deposita. El cliente puede ingresar dinero sin restricciones ni contratos y en el momento que desee. Este tipo de cuentas no genera intereses significativos pues no exige permanencia del dinero. Comúnmente este tipo de producto es usado para la consignación del pago de la nómina por parte de los empleadores. Se exige un monto mínimo para la apertura pero luego no hay exigencia de mínimos para la permanencia de la cuenta. Este producto es ofrecido tanto por bancos como cooperativas (Davivienda, 2017d)(Bancolombia, 2017e). El FNA no ofrece este tipo de producto específico aunque si tiene productos de ahorro (FNA, 2017a). Este producto le da acceso a una tarjeta y cuenta bancaria con la cual también puede hacer pagos y transferencias electrónicas sin necesidad de retirar el dinero en efectivo. Las cooperativas al no poseer red de cajeros se afilian con un banco quien les administra este servicio de la cuenta de ahorros. (Cooperativa CFA, 2017)

-AHORRO PROGRAMADO CONTRACTUAL: puede entenderse como la equivalencia formal de las llamadas “Natilleras” (ver glosario). Es ofrecida tanto por bancos como por cooperativas y fondos. El cliente se compromete a depositar un monto fijo cada cierto periodo de tiempo. Como beneficio, con este tipo de cuenta puede aplicarse para subsidio de vivienda por parte del estado, este beneficio es ofrecido por los 3 tipos de entidades consultadas.(Bancolombia, 2017a; Confiar, 2017a; Cooperativa CFA, 2017; Davivienda, 2017c). Este tipo de ahorro tiene una tasa de interés mucho más llamativa que las cuentas de ahorro tradicionales pues el usuario se compromete a mantener su dinero dentro de la entidad por un periodo de mínimo 6 meses. A cambio esta última le ofrece una rentabilidad un poco mayor sobre su dinero. Esta tasa es calculada sobre el DTF. Las cooperativas consultadas ofrecen tasas del DTF y hasta DTF+2. La tasa de interés directamente proporcional al monto que se compromete a ahorrar el usuario. (Confiar, 2017a)

Existen variaciones para este último producto en donde el público objetivo son los niños, o los intereses son liquidados de manera diaria. Sin embargo, se considera que son variaciones mínimas a las condiciones de rentabilidad o promoción y estas mantienen el principio básico del producto que es el comprometerse a aportar periódicamente un dinero determinado y a no retirarlo hasta el final, y por lo tanto caben dentro de la misma clasificación para los fines de este trabajo.

-CUENTAS RENTABLES: dentro de estas pueden estar incluidos los CDT (Certificado de Depósito a Término) Consiste en invertir un monto dentro de una entidad sobre la cual se da un interés más atractivo. El cliente se compromete a guardar su dinero dentro de la misma por un tiempo determinado durante el cual no podrá modificar este monto y a cambio la entidad le otorga un rendimiento muy superior al de una cuenta de ahorros tradicional pues el cliente está sacrificando la

disponibilidad y flexibilidad de su dinero. Algunas entidades hacen una modificación sobre este principio y otorgan más flexibilidad al cliente en cuanto al retiro-depósito de dinero y en este caso los intereses se liquidan sobre el promedio mensual de saldo de la cuenta (Davivienda, 2017c).

### **3.3. Comparación de patrones de hábitos contra productos existentes**

Teniendo ya el análisis de la información recolectado por medio de las encuestas y entrevistas a profundidad, se procede a la comparación de los hábitos identificados contra los productos ofrecidos en el sector financiero y se logró concluir lo siguiente:

-El crédito rotativo ofrecido por Davivienda (Davivienda, 2017a) se considera responde parcialmente a las necesidades de inmediatez y disponibilidad que demuestra la población analizada gracias a que este se pre aprueba por un monto que queda disponible al cliente en cualquier momento. Sin embargo este tiene algunas condiciones que representan una barrera para que sea una óptima solución a las necesidades identificadas. El monto mínimo de retiro (\$100.000 COP) es relativamente alto en comparación con el monto promedio que solicitan estas personas. Según las entrevistas realizadas, en la mayoría de ocasiones el dinero solicitado es para transporte o la comida de “el diario”, por lo que en la mayoría de ocasiones no sobrepasa los \$50.000 COP. Otra de las barreras identificadas es el hecho de que para poder acceder a este crédito rotativo es necesario tener una cuenta de ahorros con la entidad. Aunque el 78% de los encuestados posee una cuenta de ahorros, dos terceras partes la usan única y exclusivamente para la consignación de su salario y retiran la totalidad del dinero de manera inmediata sin utilizar los servicios asociados a esta.

-El ahorro contractual, llamado de diferente forma por cada una de las entidades, es la formalización de una costumbre de la población analizada. El hecho de comprometerse a ahorrar un dinero fijo de manera periódica por un tiempo definido y al final recibir intereses sobre el dinero ahorrado, además de poder acceder a préstamos, es la descripción de la llamada “Natillera”. Este producto ofrecido tanto por cooperativas como por bancos responde de manera idónea a las necesidades de esta población. Incluso su formalización puede traerles más beneficios como acceso a subsidios (de vivienda por ejemplo), historial crediticio y acceso a préstamos de mayor monto en comparación con la versión informal. Sin embargo sólo 2 de las 10 personas entrevistadas sabían de la oferta de este producto por parte de las cooperativas, aunque 9 aseguraron saber el funcionamiento de las “natilleras” tradicionales y haberlas usado en algún momento. Este es uno de los productos que se adapta casi en su totalidad a las necesidades de la población en estudio, sin embargo, no es conocido por el público objetivo por lo que esto impide que accedan a todos sus beneficios.

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

-Los préstamos ofrecidos por las entidades financieras en sus diferentes modalidades ya sea de fin específico (vivienda, educación...) o de libre inversión poseen las características para responder a las necesidades identificadas dentro de la población; como el monto, cantidad de plazos, entre otras. Sin embargo la barrera para el acceso a estos productos se concentra en los requisitos para poder acceder a este tipo de productos y en la percepción de que son inalcanzables. De las personas encuestadas que afirmaron haber accedido a algún tipo de crédito en su vida (96%) sólo un 20% lo hacen por medio de banco o cooperativas. Al profundizar sobre este comportamiento en las entrevistas, se encontró que este comportamiento se explica por un sentimiento de imposibilidad de acceso a préstamos formales. De las 10 personas entrevistadas, 6 no creen que una entidad formal les otorgaría un préstamo, y por esto optan por familiares o amigos, muchas veces sin nunca haber siquiera solicitado el crédito. El origen de esta percepción es de carácter social, muchas veces sin respaldo, y se transmite a causa del “voz a voz”.

-Del lado de los productos de ahorro, aunque la muestra asegura percibir los bancos como entidades seguras para guardar su dinero, no utilizan las cuentas de ahorro a fondo, aun cuando reciben el pago de su salario por este medio. Esto sucede para el 81% de las personas que dicen tener una cuenta de ahorros. Ellos sólo la usan para recibir su dinero y lo retiran de manera total e inmediata. Al indagar sobre este comportamiento en las entrevistas, se encontró que existen dos causas principales para este tipo de comportamiento:

- a. Todas las obligaciones y gastos del hogar pueden hacerse en efectivo. Pagos como el arriendo, mercado, servicios, transporte, entre otros; no presentan inconveniente en hacerse con dinero físico. En ocasiones, es incluso el único medio para hacer los pagos como es el caso de las “tiendas de barrio”, buses, arriendo cuando es informal y/o parcial (no la vivienda completa sino un cuarto o un piso).
- b. El pago electrónico no les genera beneficio alguno o incentivo para cambiar los hábitos ya existentes.

-En el caso de los préstamos de vivienda aunque los montos y condiciones son favorables para esta población, la barrera de acceso se centra en el poder adquisitivo. Todos los entrevistados manifestaron que es bastante difícil, por no decir imposible, pagar una cuota de vivienda a la vez que pagan arriendo (esto para la compra de vivienda en planos). Es allí donde se identifican los ahorros contractuales como una solución que se ajusta a las necesidades de la población estudiada, pues pueden ahorrar montos pequeños hasta lograr reunir una parte del dinero de la cuota inicial o de la cantidad requerida, ya sea para vivienda nueva o usada (incluso acceder a subsidios) o para otro tipo de bien. Es por esto que se considera que la combinación de estos productos es una opción que puede

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.



ser útil para el acceso de vivienda para el segmento en estudio. El paso a seguir sería entonces comunicar los beneficios pues ninguno de los entrevistados dijo conocer este tipo de alternativa para el acceso a vivienda propia.

-A partir de las entrevistas se hallaron barreras de entrada que no dependen directamente de los productos ofrecidos por las diferentes entidades financieras, sino más bien de la cobertura que estas tienen dentro de las zonas donde habita esta población, es decir: las personas encuestadas expresan como el cajero o punto de retiro más cercano se encuentra en un lugar central y bastante visible dentro de su barrio. De este modo si ellos van a hacer un retiro/consignación, mucha gente puede verlos. El hecho de entrar a una de estas entidades sea sucursal o cajero es percibido por ellos y sus vecinos como una prueba de que tienen una cantidad considerable de dinero, pues de lo contrario lo llevarían en efectivo. Es así como se identificó una fuerte asociación entre el uso de entidades financieras, sobretodo bancarias, y la percepción de tener mucho dinero. Los entrevistados manifestaron que es más probable que les roben luego de salir de un cajero o banco que si van caminando normalmente por su barrio. Esta percepción no puede cambiarse a través de productos o servicios ofrecidos; es más un tema cultural y social que resulta difícil cambiar.

### **3.4. Proposición de alternativas para la inclusión de la población de ingresos bajos en el Valle de Aburrá en el sector financiero analizado**

Luego de realizar una comparación de los patrones hallados por medio de encuestas y entrevistas con los productos financieros disponibles y posiblemente adecuados para las personas de bajos ingresos en el Valle de Aburrá; se proponen alternativas para que dicho segmento pudiera llegar a tener un mayor acceso e inclusión dentro del sistema financiero formal de la ciudad.

La primera alternativa de mejora se relaciona con la educación de la población. Se identifica una ausencia de conocimientos financieros y una amplia ignorancia frente a aquello que se ofrece en el medio. Esto se refleja, principalmente, gracias a dos comportamientos:

-El primero, es la incapacidad de manejo de las finanzas personales que conlleva a un constante aumento de deudas informales sumado a un decremento del ahorro al no lograr gestionar los egresos en los periodos existentes entre la recepción de sus ingresos. A lo anterior se le agrega una tendencia común a taponar deudas con más deudas incrementando la imposibilidad de superar crisis financieras recurrentes y constantes. Esto como consecuencia de una falta de planeación a largo plazo que se refleja en la ausencia de cultura del ahorro por parte de la población analizada.

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

-El segundo comportamiento, es el poco uso que le da la población a las cuentas de ahorro o corriente, donde solo un 19% dice utilizarlas para algo diferente al recibo de su nómina. Así mismo, estas personas de bajos ingresos logran catalogar a las entidades bancarias como confiables o no simplemente teniendo como referencia si han tenido o no problemas para recibir su nómina por medio de éstas dado que su conocimiento de los servicios ofrecidos por bancos y demás entidades bancarias es bajo. Dicha ignorancia se ve directamente relacionada con el hecho de que no pueden acceder a la mayoría de servicios pues no se acomodan a sus necesidades; o si se acomodan a ellas, creen que no es así, sobre todo, por aquello que escuchan de las personas que los rodean y por tanto no se interesan por saber más acerca de lo que el sistema formal tiene para ofrecerles.

A partir de esto se propone, específicamente, una alianza entre entidades financieras tanto públicas como privadas y las diferentes administraciones municipales del Valle de Aburrá, que tenga como objetivo educar sobre los conceptos básicos financieros, las consecuencias del mal manejo de préstamos, el funcionamiento de las tasas de interés y cómo calcularlas además de los beneficios del uso del dinero electrónico vs el efectivo. Es importante la inclusión de las entidades municipales en este paso pues debe ser un plan continuo y a largo plazo, además de esta forma se asegura que el objetivo principal es la educación y no la comercialización de productos específicos de alguna de las entidades. Es importante comenzar desde edades tempranas para construir una cultura del ahorro arraigada entre las costumbres de la población. Se espera que esta sea una solución a largo plazo, pues según lo recopilado con las encuestas y entrevistas, las personas son reacias a cambiar sus hábitos de gasto y ahorro.

A partir del segundo comportamiento mencionado en la propuesta anterior, puede identificarse otra alternativa de mejora: la divulgación de la información. El desconocimiento del segmento se podría dar, principalmente, por dos opciones: la comunicación de la información no les está llegando por los medios indicados o al llegarles no logran comprender o percibir un mayor valor frente a las pocas opciones financieras que ya conocen.

En el primer caso, gracias a este trabajo, se evidenció que ciertos productos existentes son útiles para el segmento estudiado e incluso lograrían traer mayores beneficios para estas personas que los que más usan actualmente. Un ejemplo claro del fallo en la comunicación de productos financieros es el llamado “Ahorro contractual” que ofrecen las cooperativas y similar a las natilleras, ya que sólo 2 de las 10 personas entrevistadas sabían de la oferta de este producto aunque 9 conocían saber el funcionamiento de las “natilleras” tradicionales y afirmaban haberlas usado. En este caso se propone la elaboración de un plan de promoción enfocado en esta población. A pesar de que puede parecer, en primera instancia,



una gran inversión en comunicación para personas que depositan montos relativamente pequeños, no puede despreciarse el tamaño de la misma. En 2007, en Colombia según el DANE (2008) había poco menos de 14 millones de personas de ingresos bajos, es decir, más de una cuarta parte de la población. Si esta proporción se mantiene en el Valle de Aburrá donde la población de alrededor de 4 millones de personas (Area Metropolitana, 2017), se tiene que el segmento objetivo es de 1 millón de personas, un tamaño considerable que vale la pena atraer. Esta divulgación puede hacerse a través de medios convencionales de comunicación masiva como lo es la radio, aunque también se recomienda una mayor cercanía lo cual puede lograrse identificando influenciadores locales en cada barrio o comuna a quienes transmitir el mensaje y quienes luego podrían replicarlo en sus comunidades. Al hacer esto debe plantearse el producto como una solución a los problemas de la población donde cada persona, con situaciones corrientes, se sienta identificada.

En el segundo caso mencionado se encontró que en ocasiones la oferta de productos financieros sí se comunica debidamente pues las personas saben que existe o han escuchado de ciertos productos, el inconveniente radica en que, como se mencionó antes, su conocimiento frente a las finanzas, tanto personales como del sistema financiero en general, es tan poco que no logran entender los beneficios que un servicio en específico podría traerles frente a otro. Esto va respaldado por lo siguiente:

- 4 de las 10 personas entrevistadas desconocen el significado de la palabra presupuesto.
- El 80% de los entrevistados no saben calcular una tasa de interés simple.
- Al explicarles el concepto de historial crediticio más del 70% no le ve importancia a tener uno accediendo a préstamos por medio de entidades formales ya sea por que, como se vio antes, sus necesidades crediticias requieren de rapidez y montos pequeños lo cual no se acomoda con la oferta de productos de las entidades formales y si sí lo hacen no tienen conocimiento de ello o les da temor no poder cumplir con los pagos en los plazos estipulados o no logran pensar financieramente a largo plazo por lo cual no los mueve el hecho de que al crear un historial crediticio lograrían acceder más adelante a préstamos más grandes.

De acuerdo con lo anterior, es necesaria la combinación de ambas estrategias para conseguir el pleno entendimiento del mensaje y los beneficios que para estas personas trae la inclusión al sistema financiero. Es importante resaltar que se aborda el problema más desde un punto de vista educativo y de comunicación puesto que tras la investigación de la oferta actual se encontró que en el mercado

si existen productos y servicios que se acomodan a los hábitos y suplen las necesidades de la población.

Dentro de esta línea se propone únicamente una modificación al llamado “Crédito Rotativo” explicado en numerales anteriores, que radica en la reducción del monto mínimo de préstamo pasando de \$100.000 (monto actual) a \$30.000 pues se considera que en esto radica la principal barrera de uso, puesto que en promedio los préstamos de urgencia para estas personas no sobrepasan los \$50.000.

## 4. CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES

Dentro de la jerarquización de los gastos se encuentran en los primeros lugares las necesidades básicas como transporte, comida y vivienda. Al profundizar por medio de las entrevistas se encontró que las personas planean el pago de estos tres rubros, sin embargo, más allá de ellos no logran una estructuración rigurosa de los demás gastos que deben asumir a lo largo del mes. Además se concluye que el segmento en estudio logra anticipar, en promedio, únicamente sus gastos semanales sin importar si sus ingresos son recibidos quincenal o mensualmente.

Se identifica una relación inversa entre el número de personas que dependen de quien aporta los ingresos al hogar y la capacidad de ahorro de los mismos. Esto combinado con que en promedio cada encuestado tiene a su cargo a 4 personas, resulta en una incapacidad casi generalizada de ahorrar en la misma proporción mes a mes. Además, la posibilidad de reducir gastos para destinarlos al ahorro es baja pues gran parte de sus ingresos se invierten en gastos básicos.

El uso del efectivo es una costumbre arraigada dentro de la población analizada, quien no encuentra incentivos reales para cambiar estos hábitos y migrar al uso del dinero plástico o electrónico, aún en los casos donde se está ya vinculado al sistema financiero formal (cuenta de ahorros). Lo anterior constituye una barrera de carácter cultural para la inclusión al sistema financiero tanto en las modalidades de ahorro y gasto como de préstamo.

La rapidez, falta de requisitos y cercanía son las principales razones por las cuales las personas prefieren préstamos directos con familiares y amigos en lugar de acudir a entidades formalmente constituidas quienes ofrecen otros beneficios como seguridad y oportunidades a largo plazo, los cuales no son de influencia para la toma de decisiones en comparación con la urgencia y la necesidad del dinero.

El sector financiero ofrece actualmente productos orientados a las necesidades y costumbres de la población analizada e incluso replican costumbres informales de manejo de dinero. Sin embargo, una de las principales barreras para acceder al sistema financiero por parte de la población analizada, es la falta de educación sobre conceptos financieros básicos, así como el poco conocimiento sobre los productos existentes. Para la inclusión al sistema se debe educar financieramente a la población, pues las entidades son ya percibidas como seguras y confiables, simplemente no se conoce su portafolio.

Las soluciones educativas resultan ser una solución más a largo plazo que los cambios de hábitos forzados a través de sanciones o incentivos monetarios y a la vez son soluciones más sostenibles en el tiempo.

La población de bajos ingresos aunque a primera vista podría no ser atractiva para las entidades por los bajos montos en transacciones que usan; podría resultar ser bastante rentable dado el tamaño de la población.

## REFERENCIAS

- Arena Media. (2011, octubre). ASÍ ES EL CONSUMIDOR DE BAJOS RECURSOS. PERFILES DE CONSUMO EN ESTRATOS BAJOS. Recuperado a partir de <http://www.revistapym.com.co/noticias/consumidor-pobre/asi-consumidor-bajos-recursos-perfiles-consumo-estratos-bajos>
- Asobancaria. (2014). *Inclusión financiera*. Bogotá. Recuperado a partir de <http://www.yodecidomibanco.com/descubra/ahorro>
- Bancafacil. (2017a). ¿Qué es el Crédito? Recuperado 17 de abril de 2017, a partir de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000027&idCategoria=5>
- Bancafacil. (2017b). Bancafácil. Recuperado 9 de abril de 2017, a partir de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=1500000000000022&idCategoria=4>
- Banco de la República de Colombia. (2012). *Informe Especial de Estabilidad Financiera. Inclusión Financiera en Colombia*. Bogotá.
- Bancolombia. (2017a). Con Fin Específico. Recuperado 7 de abril de 2017, a partir de <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/personas/productos-servicios/cuentas/ahorro/fin-especifico/>
- Bancolombia. (2017b). Créditos. Recuperado 9 de abril de 2017, a partir de <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/personas/productos-servicios/creditos/consumo/>
- Bancolombia. (2017c). Créditos de Estudio.
- Bancolombia. (2017d). Créditos de Vivienda. Recuperado 3 de marzo de 2017, a partir de <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/personas/productos-servicios/creditos/vivienda/>
- Bancolombia. (2017e). Cuentas de Ahorro. Recuperado 9 de abril de 2017, a partir de <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/personas/productos-servicios/cuentas/ahorro/>

- Bolaños, E. (2012). *Muestra y muestreo*. Tizayuca. Recuperado a partir de [http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tizayuca/gestion\\_tecnologica/muestraMuestreo.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/gestion_tecnologica/muestraMuestreo.pdf)
- Burgos, K., & Moncayo, J. F. (2013). *Eficacia de políticas públicas para combatir la pobreza: comparativo Colombia y Chile*. CESMAG. Recuperado a partir de <http://www.redsociojuridica.org/escenarios/edicion-5/Eficacia-de-politicas-publicas-para-combatir-la-pobreza.pdf>
- Caballero, C., García, M., & Vélez, S. (2011). *Pobreza y desigualdad: un balance de la información disponible*. Bogotá. Recuperado a partir de <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/kolumbien/08400.pdf>
- CAF. (2010). *Acceso a servicios financieros en Colombia: retos para el siguiente cuatrienio*. Recuperado a partir de Acceso a servicios
- Cano, C. G., Esguerra, M., García, N., Rueda, L., & Velasco, A. (2014). *Inclusión financiera en Colombia*. Bogotá. Recuperado a partir de [http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem\\_357.pdf](http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem_357.pdf)
- CFA. (2017a). Productos de Crédito. Recuperado 12 de febrero de 2017, a partir de <http://www.cfa.com.co/index.php/productos-y-servicios/productos/productos-de-credito>
- CFA. (2017b). Productos de Crédito. Recuperado 9 de abril de 2017, a partir de <http://www.cfa.com.co/index.php/productos-y-servicios/productos/productos-de-credito>
- Confiar, C. (2017a). Ahorro Programado. Recuperado 9 de abril de 2017, a partir de <https://www.confiar.coop/articulos/ahorro/ahorro-programado>
- Confiar, C. (2017b). Crédito. Recuperado 9 de abril de 2017, a partir de <https://www.confiar.coop/articulos/credito/libre-inversion>
- Confiar, C. (2017c). Líneas de Crédito. Recuperado 3 de marzo de 2017, a partir de <http://www.viviendaconfiar.coop/>
- Cooperativa CFA. (2017). Productos de Ahorro. Recuperado 7 de abril de 2017, a partir de <http://www.cfa.com.co/index.php/productos-y-servicios/productos/productos-de-ahorro>
- Cooperativa JFK. (2017). Productos y Servicios. Recuperado 15 de febrero de 2017, a partir de <http://www.jfk.com.co/Subpagina2view.asp?Codigo=63>

DANE. (2008). *Ingresos y gastos de los hogares*. Recuperado a partir de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/ingresos-y-gastos-de-los-hogares>

Davivienda. (2017a). Credito Rotativo.

Davivienda. (2017b). Créditos de Libre Inversión. Recuperado 9 de abril de 2017, a partir de [https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui\\_puedo/alcanzar\\_lo\\_que\\_quiero/credito\\_libre\\_inversion!/ut/p/b1/hZDRboJQDIafhQeA09MDHLhEBRwOCIIc58agMwslsi06Ak8\\_tnizJbCmN02\\_\\_v1blkguq0iZBlxIJCPIWnyWr8WtbK9F\\_V0L\\_cMSA28BfqxYzKwflXlHIS1-AjkE8DoYt\\_5sO9M7ZXoeapG2YgJynJFw8RmAgL\\_jPhEVEeG6U7NQooBkXT0MdEFYHr5rhCzAn8mJwDwOEPYmZhPgJ80mOok4RkoB7iqn97Gi7DthoiDCq785MThQvd-MD3QWJj8pLSm9259j13tVJ49Xue9rujK380Ydm2VnDfrTCSpN83g4kMNaSUGanpGh3\\_uiTBum3OpBH1cy\\_H2\\_WQDWdLkr4AZqLucg!!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/](https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui_puedo/alcanzar_lo_que_quiero/credito_libre_inversion!/ut/p/b1/hZDRboJQDIafhQeA09MDHLhEBRwOCIIc58agMwslsi06Ak8_tnizJbCmN02__v1blkguq0iZBlxIJCPIWnyWr8WtbK9F_V0L_cMSA28BfqxYzKwflXlHIS1-AjkE8DoYt_5sO9M7ZXoeapG2YgJynJFw8RmAgL_jPhEVEeG6U7NQooBkXT0MdEFYHr5rhCzAn8mJwDwOEPYmZhPgJ80mOok4RkoB7iqn97Gi7DthoiDCq785MThQvd-MD3QWJj8pLSm9259j13tVJ49Xue9rujK380Ydm2VnDfrTCSpN83g4kMNaSUGanpGh3_uiTBum3OpBH1cy_H2_WQDWdLkr4AZqLucg!!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/)

Davivienda. (2017c). Cuenta de Ahorro Programado. Recuperado 7 de abril de 2017, a partir de [https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui\\_puedo/construir\\_mi\\_futuro/ahorros/cuenta\\_ahorro\\_programado/f5208120-b399-49ee-8d0a-2f7f9c359b08!/ut/p/b1/pZPNcolwFEafpQ9Q8wcBliDRSk0oEETYONY6FhF1IBbk6QsdF9WOuDCTTW6-e-fMyQQkIEYqJgTpiFlwBcl2\\_p2u5kW628437TmhM6J7inAszPsvqHJuWXbGkceU5tA\\_DcQDAzSBGDQNw0XuUN82X95DT0FRCAenIfAG8uE94Z0QsBX8mA\\_eqy\\_CdyR6IAkfc975SLvwZ6OsKHTZmMFQ40ajaKkC-BXcifhQDsHugx3TmgVdgcQiJuAdluCCiSYQmUWrE\\_7UZ3V\\_rr2KI4zKKVXoUNY8nrstTCrhYhQMQ5KZEdE2kF1ZJUosso5GvLtY-KHlmlB-ZXxK2sYqZpBNUoQVTUKlgbEyy5fXmNdyQ-V\\_1i-EOER83CHoYzKgtVShDkUYokk2ztITlpx-66ULuR24gbG9lxlwxFbFJdYavulWNGb36XrpOUagjzZjE9pmj4HPvObOvk8qCvz6ekH\\_4fYGQ!!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/](https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui_puedo/construir_mi_futuro/ahorros/cuenta_ahorro_programado/f5208120-b399-49ee-8d0a-2f7f9c359b08!/ut/p/b1/pZPNcolwFEafpQ9Q8wcBliDRSk0oEETYONY6FhF1IBbk6QsdF9WOuDCTTW6-e-fMyQQkIEYqJgTpiFlwBcl2_p2u5kW628437TmhM6J7inAszPsvqHJuWXbGkceU5tA_DcQDAzSBGDQNw0XuUN82X95DT0FRCAenIfAG8uE94Z0QsBX8mA_eqy_CdyR6IAkfc975SLvwZ6OsKHTZmMFQ40ajaKkC-BXcifhQDsHugx3TmgVdgcQiJuAdluCCiSYQmUWrE_7UZ3V_rr2KI4zKKVXoUNY8nrstTCrhYhQMQ5KZEdE2kF1ZJUosso5GvLtY-KHlmlB-ZXxK2sYqZpBNUoQVTUKlgbEyy5fXmNdyQ-V_1i-EOER83CHoYzKgtVShDkUYokk2ztITlpx-66ULuR24gbG9lxlwxFbFJdYavulWNGb36XrpOUagjzZjE9pmj4HPvObOvk8qCvz6ekH_4fYGQ!!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/)

Davivienda. (2017d). Cuenta de Ahorros. Recuperado 7 de abril de 2017, a partir de [https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui\\_puedo/manejar\\_mi\\_dinero/portafolio\\_banca\\_personal/cuenta\\_ahorros/2fcdd4e6-773c-4f5d-af2c-6c7c21de9c37!/ut/p/b1/pZHdbtpAEIWfpQ9QdvZ\\_fwKH82fvktgGg28iEpMKHCcVRQHv02ddUamAYIR1tDcrnTPz6RxUoCXDnmSCc44WqHhbfWx-](https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui_puedo/manejar_mi_dinero/portafolio_banca_personal/cuenta_ahorros/2fcdd4e6-773c-4f5d-af2c-6c7c21de9c37!/ut/p/b1/pZHdbtpAEIWfpQ9QdvZ_fwKH82fvktgGg28iEpMKHCcVRQHv02ddUamAYIR1tDcrnTPz6RxUoCXDnmSCc44WqHhbfWx-)

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

rPab97fVa\_svxCNVD8xMAqLvpoSDr3XQ70uNQ9Ualn8L0oFHnQDSO9-  
 b4umQdPoBUI6Wo9MS-  
 GJ8OF9yfgPmNyAgwrcguv3uwH\_5xb\_6rwU3SpigYvNU9w7PdQ96ChNPCfcIl  
 yCF5yluugL8XVJnwgN5EnQ11LmhjaBT0HZ0q-  
 WIE8ivBENgKEMLYI\_ptvk5tpVNtjlZp9kYtHw4wG4GxsYLk4VWmzVOw-  
 qIK2hMpm2WLane5Qdt4vtynswCP0jM-  
 unIPFYqBAjwhKBccaAS5SEyo\_d6fcl12R6-  
 4oLjVGfPWO\_KMdgZ1dUuN7MKm7I0WX8S4-3ccevm19bH-20Q6\_L-  
 xOVHrMxHF3UzoYhHPcbA3QWC8uENoul1UjaJUuAT7ShalgOyJbJZOXBEJn  
 JEsakU0dVxsp8diNm\_\_CFqikjtz4kYZZhQzrHkFIBLF9UY1cVr3GzcfE-  
 TMBnZhV0PP2qF1cH\_9glXOPf6/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/

Davivienda. (2017e). Educación. Recuperado 9 de abril de 2017, a partir de  
[https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui\\_puedo/construir\\_mi\\_futuro/educacion!/ut/p/b1/hVFLboMwED0LBwge2wTbSxNKCASj8GmBDSJtFEFC0kVVBKevW2XTStDRbEbz5n00qELLai2IDVRwjApU3ZrP9tx8tPdbc\\_2eK7um\\_GCpwCFR6gkKMoJ0I0WMQdoaUM4D4i35cx8\\_e3rtxuvACiknDL2g0nmQwExJ-M9EgKr22JvDa2-CyTER3NZNLALMFlqiWiL4Mbmo4LEHYMFhqQFs3iNDGSrAqtNufN9NlynpWBIPNwJsvJ8gSk7ZgeVbUelQpw9AeAuH2QdZDnep-6OKuFHb16SO5FfnGEwjN-Z9f8Y4ZgSmwDhXGfelOXf-xPqq-t-XKWJPxXTSRrGFxuotGM!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/](https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui_puedo/construir_mi_futuro/educacion!/ut/p/b1/hVFLboMwED0LBwge2wTbSxNKCASj8GmBDSJtFEFC0kVVBKevW2XTStDRbEbz5n00qELLai2IDVRwjApU3ZrP9tx8tPdbc_2eK7um_GCpwCFR6gkKMoJ0I0WMQdoaUM4D4i35cx8_e3rtxuvACiknDL2g0nmQwExJ-M9EgKr22JvDa2-CyTER3NZNLALMFlqiWiL4Mbmo4LEHYMFhqQFs3iNDGSrAqtNufN9NlynpWBIPNwJsvJ8gSk7ZgeVbUelQpw9AeAuH2QdZDnep-6OKuFHb16SO5FfnGEwjN-Z9f8Y4ZgSmwDhXGfelOXf-xPqq-t-XKWJPxXTSRrGFxuotGM!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/)

Davivienda. (2017f). Información de Crédito. Recuperado 3 de marzo de 2017, a partir de  
[https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/informacion\\_adicional/inmueble\\_al\\_alcance\\_de\\_todos/6f0ec652-8b3d-476b-b9ce-ad1b16036ed2!/ut/p/b1/hY\\_NcolwFEafxQcoSUJlzxKwqAwJCoKQjUOr0wKindaRwtNLO266gH67O3Pud88FGuR0CGFQMJBfS5u5VtxLS\\_n4vQza7rHfEOU75gy9gSGtoSxa4sQLTxrAPJxIFyYU\\_sbn4EdyJ1HCRyJDf-T8IEuXxqjfW0MaCAsEMWYWwPFOUF8uKGnGn4tpwDosQcwoZgPABuVTAnYggySfVx1H6u-7qOqjwIJ35WqJIKf6UrWLFbZxwLX33V3yFKkJRJ26m5bFV9VfIQrA9pIDj2fM3dm\\_33aYEpRdBihwSUY0LBzgVqeWmOoNGnoHuKo2Wf9Ud7NrsDWXZxlw!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/](https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/informacion_adicional/inmueble_al_alcance_de_todos/6f0ec652-8b3d-476b-b9ce-ad1b16036ed2!/ut/p/b1/hY_NcolwFEafxQcoSUJlzxKwqAwJCoKQjUOr0wKindaRwtNLO266gH67O3Pud88FGuR0CGFQMJBfS5u5VtxLS_n4vQza7rHfEOU75gy9gSGtoSxa4sQLTxrAPJxIFyYU_sbn4EdyJ1HCRyJDf-T8IEuXxqjfW0MaCAsEMWYWwPFOUF8uKGnGn4tpwDosQcwoZgPABuVTAnYggySfVx1H6u-7qOqjwIJ35WqJIKf6UrWLFbZxwLX33V3yFKkJRJ26m5bFV9VfIQrA9pIDj2fM3dm_33aYEpRdBihwSUY0LBzgVqeWmOoNGnoHuKo2Wf9Ud7NrsDWXZxlw!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/)

El Colombiano, & Rojas, J. F. (2014, septiembre 16). Una persona no es pobre en Colombia si gana más de \$6.947 diarios. Recuperado a partir de  
[http://www.elcolombiano.com/historico/una\\_persona\\_no\\_es\\_pobre\\_en\\_colombia\\_si\\_gana\\_mas\\_de\\_6947\\_pesos\\_diarios-EFEC\\_311270](http://www.elcolombiano.com/historico/una_persona_no_es_pobre_en_colombia_si_gana_mas_de_6947_pesos_diarios-EFEC_311270)

El Colombiano, & Serna, J. F. (2015, septiembre 23). El “gota a gota” que rebosa la taza. Medellín. Recuperado a partir de

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.



---

<http://www.elcolombiano.com/antioquia/seguridad/el-gota-a-gota-que-rebosa-la-taza-CF2755532>

El Espectador. (2016, febrero 16). Colpatria no cobrará más a los clientes por manejo de tarjetas débito. Bogotá. Recuperado a partir de <http://www.elespectador.com/noticias/economia/colpatria-no-cobrara-mas-los-clientes-manejo-de-tarjeta-articulo-616652>

El Espectador, & Villalba, A. M. (2008, noviembre 20). Gota a gota, negocio caudaloso. Bogotá. Recuperado a partir de <http://www.elespectador.com/impreso/articuloimpreso92228-gota-gota-negocio-caudaloso>

El Tiempo. (2015, enero 8). Bancarización en Colombia, no tan alta como se cree. Bogotá. Recuperado a partir de <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/bancarizacion-en-colombia-no-tan-alta-como-se-cree/15071995>

FNA. (2017a). Personas-Ahorro. Recuperado 7 de abril de 2017, a partir de <https://www.fna.gov.co/Ahorros>

FNA. (2017b). Proyectos de Vivienda. Recuperado 5 de marzo de 2017, a partir de <https://miviviendafna.com/>

JFK, C. (2017). Crédito. Recuperado 9 de abril de 2017, a partir de <http://www.jfk.com.co/Subpagina2view.asp?Codigo=63>

Marco Arango. (2017). Entrevista Personal. Medellín.

Martínez, A. (2004). *Microcrédito y pobreza: proyecto de desarrollo de comunidades rurales pobres*. Universidad Simón Bolívar. Recuperado a partir de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/amc/>

Media, A. (2011). Los consumidores de bajos ingresos en Colombia: hábitos y comportamiento. Recuperado 8 de marzo de 2016, a partir de <http://www.adlatina.com/marketing/los-consumidores-de-bajos-ingresos-en-colombia-h%C3%A1bitos-y-comportamiento>

Metropolitana, Á. (2017). El Valle de Aburrá. Recuperado 23 de abril de 2017, a partir de <http://www.metropol.gov.co/institucional/Paginas/queeselarea.aspx>

Ministerio de Desarrollo Social. (2010). *Programa Familias en Acción*. Bogotá. Recuperado a partir de

<http://siteresources.worldbank.org/SAFETYNETSANDTRANSFERS/Resources/281945-1131468287118/1876750-1140107387177/ColombiaCCT.pdf>

Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Educación Nacional, Banco de la República, Superintendencia Financiera de Colombia, Fondo de Garantías de Instituciones financieras, Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas, & Autorregulador del Mercado de Valores. (2010). *Estrategia nacional de educación económica y financiera*.

Murcia, A. (2007). Determinantes del acceso a crédito de los hogares colombianos. *Borradores de Economía*, 449. Recuperado a partir de <http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra449.pdf>

Paredes, M. (2006). Microfinanzas y bancarización. *Revista Javeriana*, 729(0120-3088), 66–71. Recuperado a partir de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2141182>

Portafolio. (2016, diciembre). Economía. *Desde el 1ero de enero sube la tasa de usura*. Recuperado a partir de <http://www.portafolio.co/economia/tasa-de-usura-en-colombia-entre-enero-y-marzo-de-2017-502500>

Reddy, R., Bruhn, M., & Tan, C. (2013). *Capacidades financieras en Colombia: resultados de la encuesta nacional sobre comportamientos, actitudes y conocimientos financieros*. Washington.

Saiden, C. (2009). Bancarización: una aproximación al caso colombiano a la luz de América Latina. *ICESI*, 25(110). Recuperado a partir de [http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/295](http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/295)

Superfinanciera. (2016). Servicios al ciudadano. Recuperado 11 de abril de 2016, a partir de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=11265>

Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (s. f.). Tamaño de una muestra para una investigación de mercado. *Boletín electrónico*, 2. Recuperado a partir de [http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL\\_02\\_BAS02.pdf](http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL_02_BAS02.pdf)

## ***ANEXOS***

## ANEXO

### ENCUESTA

1. Género: Mujer \_\_\_\_ Hombre: \_\_\_\_
2. Barrio \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_
3. Ocupación: \_\_\_\_\_
4. Edad: \_\_\_\_\_
5. ¿Tiene Vivienda Propia? Marque con una X una de las siguientes opciones:
  - \_\_\_\_ Si y vivo en ella
  - \_\_\_\_ Si pero no vivo en ella. Donde vivo no pago arriendo
  - \_\_\_\_ Si pero no vivo en ella. Donde vivo pago arriendo
  - \_\_\_\_ No y pago arriendo
  - \_\_\_\_ No pero no pago arriendo
6. Estrato socioeconómico al que pertenece (que aparece en la factura de servicios públicos)  
1 \_\_\_\_ 2 \_\_\_\_ 3 \_\_\_\_ 4 \_\_\_\_ 5 \_\_\_\_ 6 \_\_\_\_
7. ¿Cuántas personas viven en su hogar? \_\_\_\_\_
8. ¿Usted obtiene ingresos mensuales para su hogar? Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_
9. ¿Quién o quiénes obtienen los ingresos principales de su hogar? Si es necesario, mencione el parentesco que tienen con usted.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
10. ¿Esta(s) persona(s) vive(n) en su hogar?  
\_\_\_\_\_
11. Los ingresos de su hogar provienen principalmente de: Si lo considera necesario marque más de una opción.
  - \_\_\_\_ Quien obtiene los ingresos de mi hogar tiene un empleo estable, y recibe el mismo salario mes a mes
  - \_\_\_\_ Quien obtiene los ingresos de mi hogar tiene un empleo estable, con contrato de trabajo, pero el pago que recibe cambia cada período (Ejemplo: Un empleado que gane por comisión, etc.)
  - \_\_\_\_ Quien obtiene los ingresos de mi hogar trabaja como independiente y sus ingresos le permiten planear sus gastos
  - \_\_\_\_ Quien obtiene los ingresos de mi hogar trabaja como independiente pero, unos meses le va muy bien y otros no.
  - \_\_\_\_ Quien obtiene los ingresos principales de mi hogar trabaja como independiente, sus ingresos nos permiten vivir del diario.
  - \_\_\_\_ Quien obtiene los ingresos de mi hogar tiene empleo fijo pero informal (sin EPS, seguridad social...) y recibe ingresos constantes mes a mes
12. En promedio, los ingresos mensuales de mi hogar son de:
  - \_\_\_\_ Menos de \$100.000
  - \_\_\_\_ Entre \$100.000 y \$650.000
  - \_\_\_\_ Entre \$651.000 y \$1'000.000
  - \_\_\_\_ Entre \$1'000.001 y \$1'500.000
  - \_\_\_\_ Entre \$1'500.001 y \$2'000.000
  - \_\_\_\_ Entre \$2'000.001 y \$2'500.000
  - \_\_\_\_ Entre \$2'500.001 y \$3'000.000
  - \_\_\_\_ Más de \$3'000.000
13. Cuántas personas dependen económicamente de usted (Incluya las personas que vivan y las que no vivan con usted):  
0 \_\_\_\_ 1 \_\_\_\_ 2 \_\_\_\_ 3 \_\_\_\_ 4 \_\_\_\_ 5 \_\_\_\_ 6 \_\_\_\_ Más de 6 \_\_\_\_

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

## Propuesta de Trabajo de Grado Modalidad Exploratoria

45

14. ¿Tiene cuenta de ahorros o cuenta corriente en algún banco o entidad financiera formal (Bancos, Cooperativas, Fondo Nacional del Ahorro, etc.)?

Sí \_\_\_\_ ¿Para qué la usa? \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_ ¿Por qué no? \_\_\_\_\_

15. Clasifique de 1 a 16 los siguientes gastos, siendo el 1 el más importante de sus gastos y 16 el menos importante. Deje en blanco los gastos que no apliquen para usted:

- \_\_\_\_ Vivienda (arriendo o cuota del crédito de vivienda)
- \_\_\_\_ Mercado
- \_\_\_\_ Transporte (pasajes y/o gasolina)
- \_\_\_\_ Servicios públicos básicos (agua, luz, gas)
- \_\_\_\_ Servicios públicos de comunicaciones (teléfono fijo, televisión, internet)
- \_\_\_\_ Pago de deudas
- \_\_\_\_ Transferencia de dinero a familiares
- \_\_\_\_ Pago del plan de telefonía celular y plan de datos de internet
- \_\_\_\_ Salud (suya o de otros como padres, cónyuge, hijos, hermanos, sobrinos, etc.)
- \_\_\_\_ Educación (suya o de otros como padres, cónyuge, hijos, hermanos, sobrinos, etc.)
- \_\_\_\_ Ropa (suya o de otros como padres, cónyuge, hijos, hermanos, sobrinos, etc.)
- \_\_\_\_ Emergencias (daño de electrodomésticos, medicinas no regulares, etc.)
- \_\_\_\_ Seguros (por ejemplo, seguro del carro, seguro de la moto, seguro funerario, etc.)
- \_\_\_\_ Diversión y regalos (fin de semana, regalos de cumpleaños, etc.)
- \_\_\_\_ Productos de lujo (celular, ropa y tenis de marca, productos de belleza, etc.)
- \_\_\_\_ Deporte y actividad física

16. ¿Usted ahorra dinero periódicamente? Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

17. Señale cuál estrategia utiliza más para ahorrar. (Si usted no ahorra no responda esta pregunta):

- \_\_\_\_ Primero destino un dinero mensual fijo para ahorrarlo y después gasto lo que me quede.
- \_\_\_\_ Primero cubro los gastos y si al final del mes me sobra dinero entonces lo ahorro.
- \_\_\_\_ Trato de ahorrar todos los meses aunque no siempre puedo ahorrar la misma cantidad.

18. ¿Cómo ahorra? (si no ahorra no responda esta pregunta)

- \_\_\_\_ Alcancía o "debajo del colchón"
- \_\_\_\_ Banco
- \_\_\_\_ Natillera o similares

19. Si usted no ahorra, ¿por qué no lo hace?

- \_\_\_\_ Mis ingresos no me alcanzan para ahorrar, no me sobra dinero
- \_\_\_\_ Soy muy antojado y siempre termino gastándome el dinero
- \_\_\_\_ Nadie en mi familia lo hace y yo no tuve cultura de ahorro

20. ¿Alguna vez ha pedido dinero prestado? Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

21. ¿Para qué ha pedido dinero prestado? \_\_\_\_\_

22. ¿Cuánto tiempo se demora en promedio en pagar sus créditos? \_\_\_\_\_

23. Si usted necesita un préstamo, ¿a quién acude primero?

\_\_\_ Familiar o amigo

\_\_\_ Vecino

\_\_\_ Banco o Cooperativa

\_\_\_ Jefe o empresa donde trabaja

\_\_\_ Natillera

\_\_\_ Pagadario o Gota a gota

Otro: ¿cuál? \_\_\_\_\_

24. ¿Por qué acude a esa fuente de financiación? \_\_\_\_\_

## ANEXO 2

### Entrevista a Profundidad

1. Si tiene cuenta en algún banco:
  - ¿Cuándo abrió su primera cuenta y por qué?
  - ¿Por qué no ha adquirido otros servicios que presta el banco como tarjetas de crédito?
  - ¿Hace pagos con estas cuentas o simplemente recibe dinero y lo retira en efectivo?
  - ¿Sabe usar el cajero automático o retira el dinero de la caja?
  - ¿Usa su cuenta o tarjeta débito para pagar gastos de su hogar?
2. Si no tiene cuenta bancaria, ¿Por qué no? ¿Es consciente que es más seguro manejar su dinero en una cuenta en lugar de efectivo?
3. ¿Cuáles son sus aspiraciones financieras? (¿Tener casa propia?, ¿educación?, ¿Montar su propio negocio?...)
4. ¿Si recibiera un dinero extra durante un año para qué lo utilizaría primero?
5. ¿Si pudiera ahorrar o está ahorrando, lo hace con qué fin? (Tanto a corto como largo plazo. ¿Piensan en jubilación por ejemplo?)
6. Sabe usted: ¿Calcular una tasa de interés simple? ¿Que es un presupuesto? ¿Qué es un ahorro? ¿Qué es un crédito? ¿Qué es una deuda? ¿Qué es un seguro?
7. ¿Posee usted un historial crediticio o sabe como funciona? ¿Conoce usted del ahorro contractual ofrecido por entidades formales y similar a una natillera?
8. ¿Siente usted desconfianza hacia el sistema financiero? ¿Por qué?
9. ¿Usted reduciría sus gastos con el fin de ahorrar?
10. ¿Usted piensa con anterioridad el modo en que utilizará sus ingresos? ¿Usted sabe con certeza cuanto debe gastarse diariamente para “llegar bien” a fin de mes?
11. ¿Cómo paga sus principales gastos (arriendo/cuota vivienda, mercado, servicios, transporte)?